



**Najwyższa Izba Kontroli
Departament Komunikacji
i Systemów Transportowych**

Warszawa, dnia 9 listopada 2010 r.

**Zarząd
WARS S.A.
w Warszawie**

I/10/005
KKT-4114-01-02/2010

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych przeprowadziła w Oddziale Północ WARS S.A., zwanym dalej „Oddziałem”, kontrolę działalności spółki WARS S.A. (dalej „Spółki”) po jej restrukturyzacji. Kontrolą objęto realizację przez Oddział, w latach 2008-2010 (do września), zadań związanych ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach przekazanych spółce do obsługi przez PKP Intercity S.A.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli, podpisanym w dniu 20 października 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Zarządowi Spółki niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia, pod względem legalności, rzetelności, celowości i gospodarności działania Dyrektora Oddziału Północ WARS S.A., jednostki wykonawczej Spółki², związane z realizacją zadań polegających na świadczeniu usług hotelowych w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach barowych, mimo stwierdzonych uchybień w tym zakresie.

1. Kontrola przeprowadzona w Oddziale Północ WARS S.A. wykazała, że jednostka ta prawidłowo realizowała zadania³ związane ze świadczeniem usług gastronomicznych i hotelowych w wagonach kursujących w składach pociągów PKP Intercity S.A.

Z ustaleń kontroli wynika, że Oddział prowadził obsługę w wagonach hotelowych i barowych zgodnie z zapotrzebowaniem określonym w rozkładzie jazdy pociągów, mimo iż

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

² Zgodnie z treścią § 1 Regulaminu organizacyjnego WARS S.A. Oddział Północ, stanowiącego załącznik Nr 4 do Uchwały Nr 130/2010 Zarządu WARS S.A. z dnia 20 maja 2010 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu organizacyjnego przedsiębiorstwa WARS S.A.

³ Zadania te zostały określone w § 3 Regulaminu organizacyjnego WARS S.A. Oddział Północ.

46,7% wagonów tego rodzaju, będących w jego dyspozycji, było wyłączonych z eksploatacji przez ich właściciela ze względów technicznych.

2. NIK pozytywnie oceniła działania Oddziału związane z przygotowaniem wagonów barowych i personelu franczyzobiorców do świadczenia usług gastronomicznych oraz przygotowaniem wagonów hotelowych i konduktorów do obsługi podróży.

Poddane oględzinom trzy wagony barowe były przygotowane do przyjęcia podróży zgodnie ze Standardami Systemu Franczyzowego⁴ (dalej Standardami). Franczyzobiorcy oraz ich pracownicy byli przygotowani do realizacji usług gastronomicznych zgodnie z powyższymi Standardami. NIK zwraca jedynie uwagę na małą przydatność tzw. placemat⁵, układanych na stolikach barowych. Wyniki oględzin wskazują na małą ich odporność na zabrudzenia, marszczenie się pod wpływem wilgoci i wysokich temperatur oraz przyklejanie się ich do tac kelnerskich.

Badania kontrolne przeprowadzone w 13 wagonach hotelowych wykazały, że były one przygotowane do przyjęcia i obsługi podróży. Wyniki oględzin⁶ ujawniły jedynie nieliczne przypadki występowania uchybień w przygotowaniu wagonów. Polegały one głównie na niedostatecznym ich sprzątnięciu i przygotowaniu wyposażenia eksploatacyjnego. Stwierdzono m.in., że wagony wyposażone były w znacznie zużyte, choć czyste: dywaniki i chodniki oraz firanki i rolety okienne. Wszystkie wycieraczki rusztowe⁷ umieszczone w dziewięciu wagonach były niedoczyszczone. NIK podkreśla jednak, że stwierdzone niedostatki w przygotowaniu wagonów do drogi, zwłaszcza pod względem czystości, były przede wszystkim wynikiem znacznego ogólnego zużycia wnętrza wagonowych, a zwłaszcza zapleczy sanitarnych i wyposażenia przedziałów służbowych wagonów z miejscami do leżenia (kuszetek), których wiek eksploatacyjny wynosił od 33 do 37 lat.

3. NIK pozytywnie ocenia, pod względem celowości i gospodarności, działania Zarządu WARS S.A. oraz Dyrektora Oddziału, polegające na powierzeniu firmom zewnętrznym lub osobom fizycznym realizacji prac związanych z utrzymaniem wnętrza wagonów hotelowych i gastronomicznych w czystości i w dobrym stanie technicznym.

NIK zauważa jednak, że nadzór służby dyspozytorskiej Oddziału nad realizacją powyższych prac nie był wystarczający, na co wskazują powołane wyżej wyniki oględzin. Ponadto, służba dyspozytorska Oddziału nie egzekwowała od konduktorów

⁴ Standardy Systemu Franczyzowego zostały przyjęte uchwałą Nr 269/2008 Zarządu WARS S.A. z dnia 21 października 2008 r. Oględzinami przeprowadzonymi w wagonach barowych objęto ogółem 70 aspektów ujętych w powyższym dokumencie, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu franczyzobiorcy, przygotowania sali gastronomicznej do przyjęcia i obsługi podróży, sposobu obsługi klientów oraz stanu zaplecza kuchennego i socjalnego w tych wagonach.

⁵ Placemata – podkładka pod podawane potrawy – pełniąca rolę mini-obrusu.

⁶ Oględzinami objęto ogółem 101 aspektów przygotowania wagonu hotelowego, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu konduktorskiego, przygotowania wnętrza wagonu (przedsiónek, korytarza, przedziałów pasażerskich, przedziału służbowego oraz toalet) oraz sposobu obsługi podróży.

⁷ Wycieraczki „rusztowe” – wycieraczki umieszczone na przejściach z przedsiónek do korytarza wagonowych – skonstruowane z ramy stalowej wpuszczonej w podłogę wagonu, wypełnione sztywnym materiałem czyszczącym (włosem).

i franczyzobiorców zgłaszania w dokumentacji techniczno-eksploatacyjnej wagonów usterek, mających istotny wpływ na jakość obsługi podróżnych. Przyczyniało się to, zdaniem Izby, do występowania uchybień w ich przygotowaniu do drogi.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Zarząd WARS S.A., w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Zarządowi WARS S.A. prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu do Dyrektora Departamentu Komunikacji i Systemów Transportowych NIK.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały.

DYREKTOR DEPARTAMENTU
Komunikacji i Systemów Transportowych


Małgorzata Nowakowska
WICEDYREKTOR